MINISTRY OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES: REVIEW OF INTERPRETER & INTERVENOR SERVICES

Executive Summary

December 2004

Cathexis CONSULTING INC

672 Dupont St., Suite 400
Toronto, Ontario M6G 1Z6

Telephone: 416-469-9954
Fax: 416 469-8487

www.cathexisconsulting.ca

105-06770/

MINISTRY OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES: REVIEW OF INTERPRETER & INTERVENOR SERVICES

EXECUTIVE SUMMARY

The Ministry of Community and Social Services (MCSS) engaged Cathexis Consulting to conduct a review of the interpreter and intervenor services in Ontario with particular attention to MCSS funded services, focusing on sustainability of the system, equity of funding and the development of an efficient standardized delivery model. The information was gathered for this report through a review of ministry and agency documents, interviews with provincial staff and agency representatives and focus groups with consumers and service providers. Site visits were made to Thunder Bay, Brantford, Hamilton, London and Ottawa.

General Findings

- Intervenor and interpreter systems are quite different. While there is strong support for interpreter services to be provided by a single agency that applies standards and a standardized fee schedule, there is equally strong indication that intervention services should be provided by a number of different agencies in order to provide consumers with choices and ensure that the services are appropriate to the individual.

- The interpreting profession is well developed with clear standards and the beginnings of an accreditation system. It is close to moving towards having a professional college, which would require practicing interpreters to be licensed. This would be consistent with the development of a standardized fee structure. Such a structure may need to take into account areas of specialization such as medical or legal interpreting.

- The intervenor profession is still in the early stages of development. There is not full agreement regarding the precise services an intervenor provides and the extent to which the intervenor communicates exactly what the individual says. This is particularly true with deaf-blind individuals with extremely limited conceptual and language abilities.

- Monitoring databases are more fully developed in the intervenor services than with the interpreter services. In part, this is because intervenor services are seen to require a more in-depth assessment of individual need while interpreting services are provided in response to a specific request for a specific purpose at a specific time. Consequently, CHS's focus has been on systems that would assist them with booking and provision of the services rather than assessment of client needs.

Findings Related to Interpreter Services

This review has uncovered some strengths in the interpreter system as well as some areas that need to be addressed.

Strengths of the Interpreter Current System

Although some would assert that an interpreter service system, as such, does not exist, the Canadian Hearing Society (CHS) has pulled together an interpreting service system, with mechanisms to support the quality of interpreters, availability of interpreters and a priority system for booking interpreters and providing services. More recently, it has developed a data base that can be used for both system monitoring and planning. Specific strengths of the system include:

- There is a legislative framework within which interpreter services operate that clearly identifies the right of access for deaf individuals;
- The Ministry of Community and Social Services (MCSS), the Ministry of the Attorney General (MAG), the Ministry of Health and Long-Term Care (MOHLTC), the Ministry of Training, Colleges, and Universities (MTCU) and the Ministry of Education (MOE) all contribute resources into the interpreter service system;
- The Association of Visual Language Interpreters of Canada (AVLIC) has established ethical guidelines for interpreters and an accreditation system that can be accessed by interpreters who wish to demonstrate a proven high proficiency. There is also an Ontario Association of Sign Language Interpreters;
- CHS provides a less stringent screening process that assures that the interpreters have demonstrated a 65% accuracy in use of American Sign Language (ASL);
- Some parts of Ontario provide Langue des Signes Québécoise (LSQ) interpreters for the francophone population;
- There is now interpreter services available for after-hours medical and mental health emergencies and is moving towards 24 hours a day, 7 days a week service; and
- The CHS internship program supports the development of competent ASL interpreters.

Areas that Need to Be Addressed

Some of the areas that need to be addressed include:

- Obtaining a better understanding what the real cost of interpreter services is;
- Ensuring a consistent access policy across the Ontario government; and

- Developing an integrated service delivery model that includes:
    - Funding from all ministries
    - Training/professional development
    - Accreditation/screening
    - Consistent fee for service
    - Monitoring and evaluation

Interpreter Services Conclusions and Recommendations

The increasing recognition of the rights of deaf people to access services, as demonstrated through the Human Rights Code, the Ontarians with Disability Act, the proposed Accessibility for Ontarians with Disabilities Act and the Supreme Court's decision in *Eldridge v.* ***British Columbia (Attorney General)***, places an increasing demand on a system that is unable to meet the current demand. At this point, clients of CHS's Ontario Interpreter Services (OIS) receive an average of less than five (5) hours of interpreting services annually. Even if this were doubled, it would not be sufficient. MOHLTC provides an example of a more comprehensive approach to meeting its obligation than has any other ministry through their funding of a data base and intern program as well as funding interpreter services. However, the system still requires significant development. The following recommendations are intended to provide guidance to MCSS on some immediate steps and in moving towards a more fully developed coordinated system with increased capacity.

Short-Term

1. That MCSS consider providing one-time funding for the fiscal year 2005-2006 that would focus on strengthening the service delivery infrastructure, with a commitment to engaging CHS, interpreters and consumers in a more comprehensive planning process. Some of the areas requiring enhancement include the internship program, the electronic data base and the booking system.

Long-Term

2. That MCSS engage all the provincial ministries in order to:
    - Develop a corporate policy regarding the use of interpreter services in order to support access to all government and government funded services. This would include health, education, the justice system, and various licensing and registration offices.

    - Develop a centralized funding source to support the actual cost of interpreting hours required to access government and government-funded services. The actual costs should include the infra-structure required to support the services including a client database, an interpreter database, screening, booking and ongoing professional development.

- Develop a funding source to improve access to non-government services and situations. This would include private education, job interviews and employment. This should be developed in collaboration with the private sector, with the expectation that private sector organizations must make a reasonable contribution to accommodation.

The funding sources for interpreter services should be developed in a manner that supports a consistent fee structure. While there may be some legitimate differences in compensation and fee levels, it should be based on skill level rather than on what the market can bear.

3. That the process to develop a consistent and coordinated interpreter system include the Canadian Hearing Society (CHS), the Ontario Association of the Deaf (OAD) and other relevant service delivery and consumer groups. The process should ensure that sufficient resources, time and mechanisms are employed to ensure an inclusive consultation process.

4. That development of the system include attention to all elements necessary to support a sustainable coordinated system including:

   - Ongoing strategic operational planning, taking into account changing demographics and needs of the population. For example, if policies change to allow deaf students easier access to Gaulledet University, then interpreter services can be shifted from the university system because deaf students will be able to obtain their university education in ASL. It also needs to take into account the role real-time captioning and computerized note-taking can play in alleviating the need for ASL/LSQ interpreters.

   - Appropriate governance and organizational structures for the delivery of interpreter services. The governance structure should maintain the mechanisms for consumer input. The organizational structure should include management, supervisors, booking staff and delivery staff.

   - Appropriate management processes including financial planning and monitoring, communication, decision-making and quality control.

   - Appropriate human resources with a system that gives adequate attention to education and training, recruitment, screening, compensation and ongoing performance management.

   - An ongoing monitoring and evaluation system that includes use of a client data base with regular review of utilization as well as the number of times that service cannot be provided.

5. That the process use a systemic or holistic approach that takes into account the way in which all parts of an individual's life are addressed, such as employment and

education, and the impact that can have on demand for service. Some of the issues that need to be considered are the need for LSQ interpreters and Deaf Interpreters.

Findings Related to Intervenor Services

Strengths of the Current System

Despite the frustrations expressed by consumers and service deliverers, a number of strengths were acknowledged:

- The case specific approach used to assess and fund services to the W. Ross MacDonald graduates who are congenitally deaf-blind;
- The recognition that services need to be available to people in a variety of settings;
- The incredible dedication of those people who have worked as intervenors for a number of years despite the low pay and job stress; and
- The recognition of many of the organizations regarding the vulnerability of deaf-blind individuals to abuse and establishing mechanisms within their organizations to ensure safeguards.

Areas that Need to Be Addressed

Some areas that need to be addressed include:

- Creating a more equitable system with adequate funding for those with acquired deaf-blindness;
- Anticipating and accommodating the increased numbers of individuals with acquired deaf-blindness as the baby-boomer population ages;
- Determining appropriate jurisdictional issues for MCSS and MOHLTC as more deaf-blind individuals are in long-term care facilities or using Community Care Access services;
- Supporting the development of intervention as a profession with adequate training, standards and certification; and
- Supporting other care providers in gaining a better understanding of the needs of the deaf-blind population and how to provide services to them in order to offset the demand for intervenors.

Intervenor Services Conclusions and Recommendations

Although the deaf-blind population has not developed the same understanding of their rights to service as has the deaf community, this awareness is increasing. Parents of deaf-blind children have demonstrated the strength of their advocacy in gaining services. Increasingly deaf-blind consumers are advocating on their own behalf. A principle of case specific funding was established with the W. Ross MacDonald School graduates through funding to agencies based on individual assessments. Without a consistent assessment and service planning tool, it is difficult to assess the amount of service that is actually required by all deaf-blind individuals. The following recommendations are intended to guide MCSS with some short-term decisions as well as moving the current system towards sustainability and increased fairness and equity in the distribution of resources and service provision.

Short-Term

1. That MCSS include the current Jules-Léger graduates in the funding envelop for W. Ross MacDonald graduates.

2. That MCSS expand the community intervenor services by increasing the funding envelop in order to respond to the need that has been identified through submissions to MCSS. All agencies providing community-based intervenor services will need to be considered in the allocation process.

3. That common assessment and service planning tools be developed, building on the existing tools used by W. Ross MacDonald and agencies providing community intervention services. A common electronic data-based should be used to record the results of the assessments, in order to provide MCSS with the ability to do long-term planning based on data indicating real need.

Long-Term

4. That the MCSS engage MOHLTC and any other appropriate ministries in the development of a fair and equitable intervenor service system that takes into account the increasing number of acquired deaf-blind individuals through an aging population and the changing needs of the congenitally deaf-blind population.

5. That the process to improve the intervenor service system includes consultation with both service providers and consumers.

6. That the improvement of the system pay attention to all of the elements necessary to sustain a fair and equitable system with high quality services, including:
   - Ongoing strategic and operational planning that takes into account the full range of needs of the population and provides for appropriate choices to address those needs;

- Appropriate governance and organizational structures for the delivery of intervenor services that includes involvement of the consumers in planning and decision-making;
- Appropriate management processes, including financial planning and monitoring, reporting and accountability processes, communication, decision-making processes and quality control;
- Common assessment and service planning tools;
- Appropriate human resources with a system that give adequate attention to education and training, recruitment, screening, compensation and ongoing performance management; and
- An ongoing monitoring and evaluation system that includes a common client data base system, with mechanisms for regular review of each individual's needs.

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES : EXAMEN DES SERVICES D'INTERPRÉTATION ET D'INTERVENTION

Sommaire

Décembre 2004

Cathexis CONSULTING INC

672, rue Dupont, bureau 400
Toronto (Ontario) M6G 1Z6

Téléphone : 416 469-9954
Télécopieur : 416 469-8487

www.cathexisconsulting.ca

MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES : EXAMEN DES SERVICES D'INTERPRÉTATION ET D'INTERVENTION

SOMMAIRE

Le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) a retenu les services de la société de conseil Cathexis Consulting pour faire l'examen des services d'interprétation et d'intervention offerts en Ontario, et plus particulièrement des services financés par le MSSC. L'examen a porté notamment sur la viabilité du système, l'équité du financement et la création d'un modèle uniformisé et efficace de prestation de services. Pour recueillir les renseignements nécessaires à la préparation du présent rapport, les consultants ont examiné les documents du MSSC et des organismes de prestation de services, mené des entrevues avec des membres du personnel du MSSC et des représentants des organismes ainsi que tenu des groupes de consultation avec les consommateurs et les fournisseurs de services. En outre, ils se sont rendus à Thunder Bay, à Brantford, à Hamilton, à London et à Ottawa.

Conclusions générales

- Il existe des différences appréciables entre les services d'interprétation et d'intervention. Si, d'une part, on appuie fortement la prestation de services d'interprétation par un seul organisme qui applique des normes et un barème uniformisé d'honoraires, d'autre part, on privilégie aussi fortement la prestation de services d'intervention par divers organismes afin d'offrir un choix aux consommateurs et d'assurer la prestation de services personnalisés.

- La profession d'interprète est bien développée, possédant des normes claires et réunissant les premiers éléments d'un système d'agrément. Elle s'oriente vers la mise en place d'un ordre professionnel, qui serait responsable de délivrer les permis d'exercice aux interprètes compétents. Une telle structure cadrerait avec l'élaboration d'un barème uniformisé d'honoraires. De plus, elle pourrait tenir compte des domaines de spécialisation, tels que l'interprétation juridique ou médicale.

- La profession d'intermédiaire est encore aux premiers stades de développement. On ne s'entend pas entièrement sur les services précis offerts par les intermédiaires ni sur le degré de transmission exacte du message. Cela est particulièrement vrai dans le cas des personnes sourdes-aveugles qui possèdent des capacités linguistiques et conceptuelles très limitées.

- Les banques de données de suivi sont mieux développées dans le secteur des services d'intervention que dans celui des services d'interprétation. Cela est en partie attribuable au fait que les services d'intervention semblent nécessiter une évaluation

plus approfondie des besoins de la personne, alors que les services d'interprétation sont offerts en réponse à une demande précise, dans un but précis et à un moment précis. Par conséquent, la Société canadienne de l'ouïe (SCO) a mis l'accent sur la mise en place de systèmes qui facilitent l'affectation des interprètes et la prestation des services plutôt que l'évaluation des besoins des clients.

Conclusions sur les services d'interprétation

L'examen a fait ressortir certaines forces du système d'interprétation de même que certaines lacunes.

Forces du système d'interprétation actuel

Même si l'on pourrait argumenter qu'il n'existe pas de système de services d'interprétation en tant que tel, il n'en demeure pas moins que la SCO a mis sur pied un service d'interprétation, doté de mécanismes qui soutiennent la qualité des interprètes, la disponibilité des interprètes ainsi que l'affectation des interprètes et la prestation des services selon une échelle de priorités. Plus récemment, elle a mis sur pied une base de données pouvant servir, à la fois, au suivi et à la planification du système. Voici quelques forces du système.

- Il existe un cadre législatif entourant le travail des interprètes qui définit clairement le droit d'accès des personnes sourdes.

- Le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère du Procureur général (MPG), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) et le ministère de l'Éducation (EDU) contribuent tous au système d'interprétation.

- L'Association des interprètes de langage visuel du Canada (AILVC) a rédigé des lignes directrices déontologiques à l'intention des interprètes et élaboré un système d'agrément pour les interprètes désireux de démontrer leur niveau de compétence. Il existe aussi une association ontarienne des interprètes gestuels, appelée l'Ontario Association of Sign Language Interpreters.

- La SCO a mis en place un processus de sélection moins strict qui exige des interprètes une note de passage de 65 % à l'examen d'American Sign Language (ASL).

- Dans certaines régions de l'Ontario, des interprètes offrent des services d'interprétation en langage des signes québécois (LSQ) à la population francophone.

- On offre maintenant des services d'interprétation d'urgence dans le domaine de la santé et de la santé mentale, après les heures normales de bureau. On se dirige vers l'accessibilité des services tous les jours, 24 heures sur 24.

- Le programme de stages de la SCO appuie la formation d'interprètes compétents en ASL.

Lacunes

Voici quelques-unes des lacunes à combler.

- Mieux comprendre le coût réel des services d'interprétation.

- Veiller à la mise en place d'une politique uniforme sur l'accessibilité aux services d'interprétation au sein du gouvernement de l'Ontario.

- Élaborer un modèle de prestation de services intégrés qui comprend les éléments suivants :
    - Financement provenant de tous les ministères;
    - Formation et perfectionnement professionnels;
    - Agrément et sélection;
    - Uniformisation des honoraires;
    - Suivi et évaluation.

Conclusions et recommandations concernant les services d'interprétation

La reconnaissance de plus en plus grande des droits des personnes sourdes à l'accessibilité aux services, comme l'illustrent le *Code des droits de la personne*, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, la *Loi de 2004 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le jugement de la Cour suprême dans l'affaire Eldridge *c.* Colombie-Britannique (Procureur général), exerce une pression de plus en plus forte sur un système incapable de répondre à la demande actuelle. Présentement, les clients du service d'interprétation de l'Ontario de la SCO reçoivent moins de cinq (5) heures en moyenne de services d'interprétation par année. Même si l'on doublait ce nombre, cela demeurerait insuffisant. Comparativement aux autres ministères, le MSSLD a une approche plus globale en ce qui a trait à la satisfaction de son obligation en finançant une base de données, un programme de stages et des services d'interprétation. Toutefois, le système a encore besoin d'améliorations importantes. Les recommandations ci-dessous visent à guider le MSSC en lui proposant quelques actions immédiates ainsi que d'autres mesures à prendre afin de mettre sur pied un système mieux coordonné, mieux développé et doté d'une plus grande capacité.

Améliorations à court terme

1. Le MSSC devrait envisager de fournir un financement unique durant l'exercice 2005-2006 qui viserait à renforcer l'infrastructure de prestation de services, et s'engager à faire participer la SCO, les interprètes et les consommateurs à un processus de planification plus exhaustif. Parmi les points à améliorer, on trouve le programme de stages, la base de données informatisée et le système d'affectation.

Améliorations à long terme

2. Le MSSC devrait obtenir la participation de tous les ministères provinciaux afin de réaliser les objectifs suivants :

   - Élaborer une politique générale concernant l'utilisation des services d'interprètes qui appuierait l'accès à tous les services fournis et financés par le gouvernement. Cette politique s'appliquerait aux milieux de la santé, de l'éducation et de la justice ainsi qu'à divers bureaux d'enregistrement et de délivrance de permis.

   - Créer une source de financement centralisée pour appuyer le coût réel des heures d'interprétation nécessaires pour accéder aux services fournis et financés par le gouvernement. Les coûts réels devraient comprendre l'infrastructure nécessaire pour appuyer les services, y compris une base de données de clients, une base de données d'interprètes, la sélection, l'affectation et le perfectionnement professionnel continu.

   - Établir une source de financement pour améliorer l'accès aux services et aux emplois non gouvernementaux, ce qui comprendrait l'enseignement privé, les entrevues d'emploi et l'emploi. Ce financement devrait être établi en collaboration avec le secteur privé, étant entendu que les organismes du secteur privé doivent faire un effort raisonnable pour adapter le milieu de travail.

   On doit établir les sources de financement pour les services d'interprétation de manière à appuyer un barème uniformisé d'honoraires. Même s'il peut exister des différences légitimes dans les taux de rémunération, le barème des honoraires devrait être établi en fonction de la compétence plutôt que de la capacité du marché.

3. Le MSSC devrait inclure la SCO, l'Ontario Association of the Deaf (OAD) et d'autres groupes pertinents de prestation de services et de consommateurs dans le processus visant à mettre sur pied un système d'interprétation uniformisé et coordonné. Le processus devrait prévoir l'emploi de ressources, de temps et de mécanismes suffisants pour assurer un processus de consultation inclusif.

4. Dans le cadre de l'élaboration du système, le MSSC devrait porter attention à tous les éléments nécessaires pour appuyer un système coordonné et durable, y compris les suivants :

   - Planification opérationnelle et stratégique continue, qui tient compte des variations démographiques et des besoins changeants de la population. Par exemple, si l'on modifie les politiques pour permettre aux étudiants sourds un plus grand accès à la Gallaudet University, on pourrait alors réaffecter à d'autres fins les services d'interprètes offerts en milieu universitaire, car les étudiants sourds pourraient faire leurs études universitaires en ASL. La planification

devra aussi tenir compte du rôle que peuvent jouer le sous-titrage en temps réel et la prise de notes informatisée pour atténuer le besoin d'interprètes en ASL et en LSQ.

- Structures appropriées de l'organisation et de l'autorité pour la prestation de services d'interprétation. La structure de l'autorité devrait prévoir des mécanismes pour obtenir le point de vue des consommateurs. La structure de l'organisation devrait inclure le personnel de gestion, de supervision, d'affectation et de prestation des services.

- Méthodes appropriées de gestion qui comprennent la planification et la surveillance financières, la communication, la prise de décisions et le contrôle de la qualité.

- Ressources humaines appropriées au sein d'un système qui accorde une attention convenable à l'éducation et à la formation, au recrutement, à la sélection, à la rémunération et à la gestion continue du rendement.

- Système d'évaluation et de suivi continus qui comprend une base de données de clients ainsi que des vérifications régulières de l'utilisation et du nombre de fois où les services ne peuvent être offerts.

5. Dans le cadre de l'élaboration du système, le MSSC devrait utiliser une approche holistique ou systémique qui tient compte de la façon dont on répond à tous les aspects de la vie d'une personne, tels que l'emploi et l'éducation, et de l'impact que cette réponse peut avoir sur la demande de services. Certains des points à considérer sont le besoin d'interprètes en LSQ et en ASL.

Conclusions concernant les services d'intervention

Forces du système actuel

Malgré les frustrations exprimées par les consommateurs et les fournisseurs des services, on a reconnu certaines forces au système.

- Approche spécifique à chaque cas qui est utilisée pour donner accès aux services et financer les services pour les diplômés de la W. Ross MacDonald School qui ont une surdi-cécité congénitale.

- Reconnaissance que les services doivent être offerts aux personnes dans divers milieux.

- Dévouement incroyable des personnes qui ont travaillé comme intermédiaires pendant de nombreuses années malgré la faible rémunération et le stress professionnel.

- Reconnaissance par de nombreux organismes que les personnes sourdes-aveugles sont vulnérables aux mauvais traitements et mise en place de mécanismes de protection au sein de ces organismes.

Lacunes

Voici quelques-unes des lacunes à combler.

- Créer un système plus équitable, doté d'un financement adéquat, pour les personnes ayant une surdi-cécité acquise.

- Prévoir l'augmentation du nombre de personnes ayant une surdi-cécité acquise en raison du vieillissement des baby-boomers et répondre aux besoins de ce nombre accru de personnes.

- Délimiter les champs de compétence du MSSC et du MSSLD relativement aux services offerts dans les établissements de soins de longue durée ou les centres d'accès aux soins communautaires, car un nombre de plus en plus élevé de personnes sourdes-aveugles bénéficient de ces services.

- Appuyer le développement de l'intervention à titre de profession, dotée d'un programme de formation adéquat, de normes et d'un processus d'agrément.

- Appuyer les autres fournisseurs de soins pour qu'ils comprennent mieux les besoins des personnes sourdes-aveugles et les façons de leur offrir des services afin d'atténuer la demande de services d'intervention.

Conclusions et recommandations concernant les services d'intervention

Même si les personnes sourdes-aveugles n'ont pas acquis le même degré de compréhension de leurs droits d'obtenir des services que les personnes sourdes, on note une plus grande sensibilisation. Les parents d'enfants sourds-aveugles ont montré la force de leur mobilisation pour obtenir des services. De plus en plus, les consommateurs sourds-aveugles revendiquent leurs propres droits. Grâce aux diplômés de la W. Ross MacDonald School, on a établi un principe de financement spécifique à chaque cas qui prévoit le financement aux organismes en fonction des évaluations individuelles. Sans outil uniformisé d'évaluation et de planification des services, il est difficile d'évaluer le niveau de services dont les personnes sourdes-aveugles ont réellement besoin. Les recommandations ci-dessous visent à guider le MSSC en lui proposant quelques actions à court terme ainsi que d'autres mesures à prendre pour transformer le système actuel en un système durable qui fait preuve d'une plus grande équité dans la distribution des ressources et la prestation des services.

Améliorations à court terme

1. Le MSSC devrait inclure les diplômés actuels du Centre Jules-Léger dans l'enveloppe de financement destinée aux diplômés de la W. Ross MacDonald School.

2. Le MSSC devrait élargir les services d'intervention en augmentant le financement afin de répondre au besoin reconnu par le biais des demandes au MSSC. On devra considérer tous les organismes offrant des services d'intervention en milieu communautaire dans le cadre du processus d'allocation.

3. Le MSSC devrait élaborer des outils communs d'évaluation et de planification des services, en s'appuyant sur les outils déjà utilisés par la W. Ross MacDonald School et les organismes qui offrent des services d'intervention en milieu communautaire. On devrait établir une base de données informatisée commune pour enregistrer les résultats des évaluations, ce qui permettra au MSSC de planifier à long terme en s'appuyant sur les données indiquant un besoin réel.

Améliorations à long terme

4. Le MSSC devrait obtenir la participation du MSSLD et de tous les autres ministères pertinents pour élaborer un système de services d'intervention qui est juste et équitable et qui tient compte de l'augmentation du nombre de personnes ayant une surdi-cécité acquise en raison du vieillissement de la population et des besoins changeants des personnes ayant une surdi-cécité congénitale.

5. Le MSSC devrait prévoir des consultations avec les fournisseurs de services et les consommateurs dans le cadre du processus visant à améliorer le système de services d'intervention.

6. En ce qui concerne l'amélioration du système, le MSSC devrait porter attention à tous les éléments nécessaires pour assurer la viabilité d'un système juste et équitable qui offre des services de grande qualité, y compris les suivants :

   - Planification stratégique et opérationnelle continue qui tient compte de la gamme complète des besoins des personnes sourdes-aveugles et qui prévoit des choix pertinents pour répondre à ces besoins;

   - Structures appropriées de l'organisation et de l'autorité pour la prestation de services d'intervention. Ces structures devraient prévoir des mécanismes pour obtenir la participation des consommateurs à la planification et à la prise de décisions;

   - Méthodes appropriées de gestion qui comprennent la planification et la surveillance financières, la présentation de rapports et l'obligation de rendre des comptes, la communication, la prise de décisions et le contrôle de la qualité;

   - Outils communs d'évaluation et de planification des services;

- Ressources humaines appropriées au sein d'un système qui accorde une attention convenable à l'éducation et à la formation, au recrutement, à la sélection, à la rémunération et à la gestion continue du rendement;

- Système d'évaluation et de suivi continus qui comprend une base de données commune de clients et des mécanismes d'examen régulier des besoins individuels.